

**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2020**

SKPD : DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

NO. RESP	UMUR	L/P	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJ AAN	NILAI UNSUR PELAYANAN											
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	30	L	5	0	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
2	34	P	3	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2		
3	24	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
4	25	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2		
5	28	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
6	32	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
7	28	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
8	37	L	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2		
9	35	L	3	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3		
10	40	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2		
11	44	0	3	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
12	37	L	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4		
13	31	L	3	5	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4		
14	33	L	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3		
15	34	0	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
16	30	0	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
17	58	L	5	0	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
18	58	L	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
19	42	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
20	45	L	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3		
21	50	L	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
22	53	L	3	1	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3		
23	49	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
24	45	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2		
25	41	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
26	35	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
27	37	L	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3		
28	24	P	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3		
29	39	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
30	37	L	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4		
31	42	P	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		
32	26	P	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4		
33	32	P	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3		
34	28	P	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3		
35	30	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2		
36	26	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3		
37	36	L	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3		
38	45	P	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3		
39	52	L	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	1	2		
40	29	P	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2		
41	34	P	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2		
42	31	L	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3		
43	60	L	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3		
44	40	L	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3		
45	33	P	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2		
46	42	L	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	1	2		
47	34	P	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	1	2		
48	53	L	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	1	2		
49	52	L	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2		
50	27	P	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2		
51	40	L	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2		
52	38	L	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	4		
53	37	P	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3		
54	57	L	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3		
55	24	P	5	5	3	3	2	4	3	4	4	4	2	3		
56	35	L	3	5	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2		
57	52	L	3	0	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4		
58	30	L	3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3		

NO. RESP	UMUR	L/P	PENDIDIKAN TERAKHIR	PEKERJ AAN	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
59	27	P	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	
60	28	P	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
ΣNilai/Unsur					186	186	182	237	190	189	194	239	175	177	
NRR /Unsur					3.100	3.100	3.033	3.950	3.167	3.150	3.233	3.983	2.917	2.950	
NRR Tertimbang / Unsur					0.310	0.310	0.303	0.395	0.317	0.315	0.323	0.398	0.292	0.295	*)
															3.258
IKM Unit pelayanan															**) 81.458

Keterangan :

- U1 s.d. U10 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25

Jenis Kelamin

L	= Laki-Laki	=	32 Orang
P	= Perempuan	=	25 Orang
Tidak Diketahui		=	3 Orang

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.100
U2	Prosedur	3.100
U3	Waktu pelayanan	3.033
U4	Biaya/tarif	3.950
U5	Produk layanan	3.167
U6	Kompetensi pelaksana	3.150
U7	Perilaku pelaksana	3.233
U8	Pungutan Tidak Resmi	3.983
U9	Penanganan Pengaduan	2.917
U10	Sarana dan Prasarana	2.950

Tingkat Pendidikan

1	= SD	=	0 Orang
2	= SMP	=	0 Orang
3	= SMA/SMK	=	32 Orang
4	= Diploma I/II/III	=	9 Orang
5	= S-1/ D-IV	=	19 Orang
6	= S-2/S-3	=	0 Orang
Tidak Diketahui		=	0 Orang

Pekerjaan

1	= PNS	=	1 Orang
2	= TNI/POLRI	=	0 Orang
3	= Swasta	=	9 Orang
4	= Wirausaha	=	2 Orang
5	= Lainnya	=	45 Orang
Tidak Diketahui		=	3 Orang

IKM UNIT PELAYANAN :	81.46
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

Ciamis, Agustus 2020

Plt. Kepala
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Ciamis

 **Drs. IKH DARMAISWARA**
Kepala Utama Muda, IV/c
NIP. 19630628 198503 1 010



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

Jalan Rumah Sakit No. 39A Telp (0265) 2752387 Ciamis 46211

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA
KABUPATEN CIAMIS TAHUN 2020

Periode Survei = 1 s.d. 31 Juli 2020

81.46

BAIK

Jumlah Responden = 60 Orang

Jenis Kelamin

Laki-Laki	=	32 Orang
Perepuan	=	25 Orang
Tidak Diketahui	=	3 Orang

Pendidikan

SD	=	0 Orang
SMP	=	0 Orang
SMA/SMK	=	32 Orang
Diploma I/II/III	=	9 Orang
S-1/ D-IV	=	19 Orang
S-2/S-3	=	0 Orang
Tidak Diketahui	=	0 Orang

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

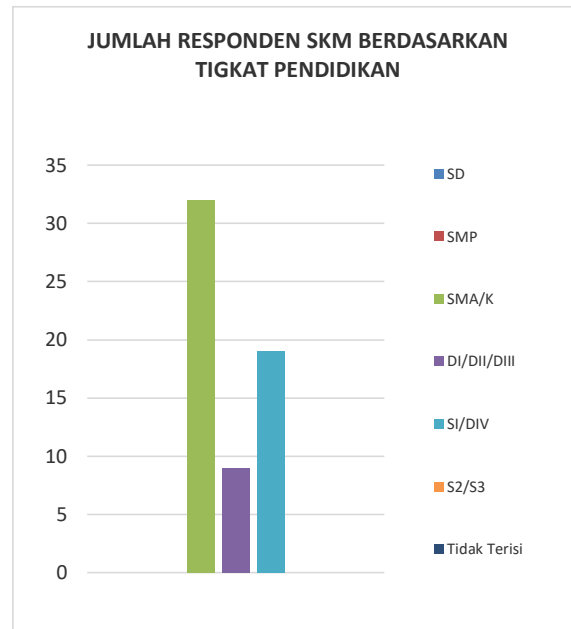
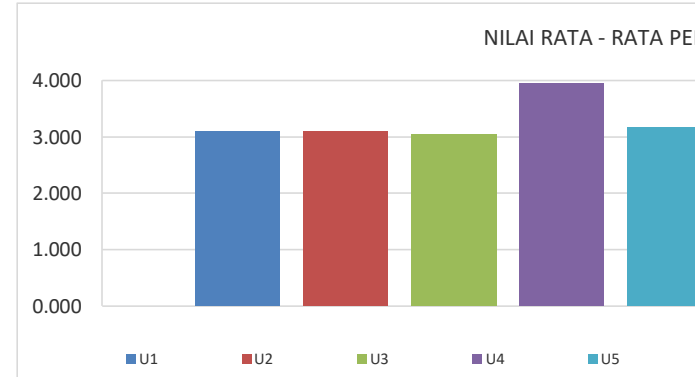
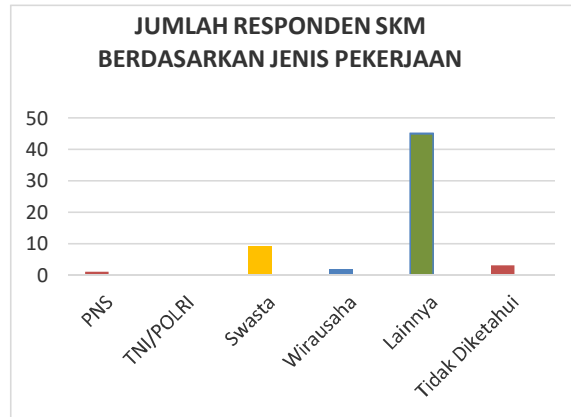
Ciamis, Agustus 2020

Plt. Kepala
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
Kabupaten Ciamis


Drs. IKA DARMAISWARA
Pemerintah Kabupaten Ciamis, Kantor Kecamatan Maja Muda, IV/c
NIP. 19630628 198503 1 010

**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARA
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN CIAMI**
PERIODE SURVEI : 1 s.d. 31 Juli 2020

SKPD : DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA

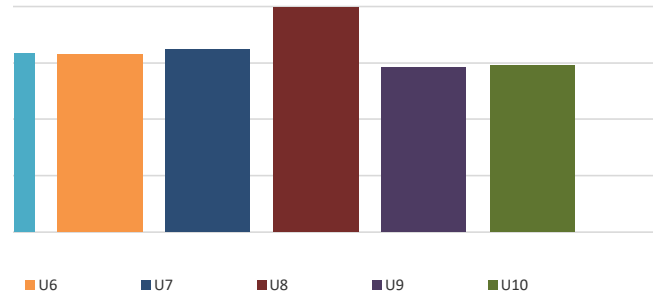


Keterangan :

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan
U1	Persyaratan	3.100	BAIK
U2	Prosedur	3.100	BAIK
U3	Waktu Pelayanan	3.033	KURANG BAIK
U4	Biaya/Tarif	3.950	SANGAT BAIK
U5	Produk Pelayanan	3.167	BAIK
U6	Kompetensi Pelayanan	3.150	BAIK
U7	Perilaku Pelaksana	3.233	BAIK
U8	Pungutan Tidak Resmi	3.983	SANGAT BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	2.917	KURANG BAIK
U10	Sarana dan Prasarana	2.950	KURANG BAIK

KAT (SKM) IS

R UNSUR PELAYANAN



Interpretasi
Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan tidak berbelit-belit.
Kurang Cepat dalam memberikan pelayanan.
Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
Produk spesifikasi jenis pelayanan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
Petugas Pelayanan Kompeten dalam memberikan pelayanan
Petugas Pelayanan Sopan dan Ramah dalam memberikan pelayanan
Tidak Ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
Ada Penanganan Pengaduan tetapi Tidak Berfungsi
Kondisi Sarana Prasarana Pelayanan Cukup Baik mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Publik